

VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY FIRO-tour a. s.

Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FIRO-tour a. s. (dále jen „Všeobecné smluvní podmínky“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Všeobecné smluvní podmínky jsou platné pro všechny zájezdy, poplyná a služby cestovního ruchu cestovní kanceláře provozované společností FIRO-tour a. s., se sídlem Národní třídy 37/38, Praha 1, PSČ 110 00, IČ 27869237, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 11654 (dále také jen jako „FIRO-tour“ nebo „cestovní kancelář FIRO-tour“).

1.2. Všeobecné smluvní podmínky tvoří nedílnou součást cestovní smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi zákazníkem a FIRO-tour.

2. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

2.1. Účastníci smluvního vztahu (smluvní strany) jsou:

- cestovní kancelář FIRO-tour, která do smluvního vztahu vstupuje přímo prostřednictvím vlastních provozoven nebo zprostředkovaně prostřednictvím obchodních zástupců, kteří s FIRO-tour uzavřeli smlouvu o obchodním zastoupení (dále jen „externí prodejní místa“)
- zákazník, kterým může být fyzická i právnická osoba (dále jen „zákazník“).

2.2. Smluvní vztah mezi cestovní kancelář FIRO-tour a zákazníkem se řídí cestovní smlouvou, potvrzenou objednávkou, Všeobecnými smluvními podmínkami, platnými právními předpisy, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, v platném znění a zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“).

3. PŘEDMĚT SMLUVNÍHO VZTAHU

Tyto Všeobecné smluvní podmínky upravují práva a povinnosti smluvních stran při prodeji:

- kombinace služeb cestovního ruchu v ČR i mimo území ČR, tj. předem sestavené, nabízené a FIRO-tour prodávané kombinace služeb cestovního ruchu za souhrnnou cenu, která splňuje znaky zájezdu dle zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění (dále jen „zájezd“ nebo „b) ubytovacích, stravovacích, dopravních a jiných služeb cestovního ruchu, které zajišťuje FIRO-tour zákazníkům v tuzemsku i zahraničí jako jednotlivé služby dle individuálního přání či požadavků zákazníka (dále jen „jednotlivé služby“).

4. ZNÍMÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

4.1. Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předmětem dle článku 3 písm. a) vzniká uzavřením cestovní smlouvy, tj. přijetím (podepsáním) zákazníkem (v případě právnické osoby způsobem a osobou v souladu s právními předpisy), případně jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, cestovní smlouvy a jejím potvrzením ze strany FIRO-tour (vlastní či externí prodejní místa). V případě realizace prostřednictvím externích prodejních míst, vzniká smluvní vztah okamžikem oboustranného přijetí (podpisu) smluvních stran (zákazník, oprávněný zástupce externího prodejního místa). Obsah cestovní smlouvy je určen touto smlouvou, Všeobecnými smluvními podmínkami, obsahem katalogu, případně dodatečnou nabídkou s odkazem na číslo akce, příp. zvláštními podmínkami příloženými ke smlouvě jako její nedílnou součást.

4.2. Smluvní vztah mezi zákazníkem a FIRO-tour s předmětem dle článku 3 písm. b) vzniká na základě objednávky předané společností FIRO-tour zákazníkovi (v případě právnické osoby způsobem a oprávněnou osobou dle platných právních předpisů), případně jeho zákonným zástupcem, nebo zástupcem na základě předložené plné moci, a to okamžikem jejího potvrzení ze strany FIRO-tour. Obsah této smlouvy je určen potvrzenou objednávkou, těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, příp. zvláštními podmínkami příloženými k objednávce jako její nedílnou součástí nebo vyhlášenými ze strany FIRO-tour způsobem, který umožňuje jejich veřejnou přístupnost, zejména na síti internet, zveřejněním v aktuálním katalogu či ceníku, formou letaku volně přístupného na webových stránkách FIRO-tour apod.

4.3. Podpisem cestovní smlouvy nebo předáním podepsané objednávky zákazník stvrzuje, že je plně obeznám s obsahem smlouvy, souhlasí s ní, zároveň tím stvrzuje, že obdržel všechny přílohy tvořící nedílnou součást smlouvy a tudíž všechny smluvní podmínky přijímá a souhlasí s nimi.

4.4. Podpisem cestovní smlouvy či objednávky zákazníka se FIRO-tour zavazuje zákazníkovi zajistit služby v dohodnutém rozsahu a kvalitě a v souladu se sjednanými podmínkami.

4.5. Právo účasti zákazníka na zájezdu či právo čerpání objednaných služeb vzniká zaplacením ceny zájezdu či objednaných služeb.

4.6. Povinnost záplatné rezervace zájezdu (objednané služby) ve prospěch zákazníka ze strany FIRO-tour vzniká v okamžiku přijetí řádně vyplněné a podepsané cestovní smlouvy (objednávkou), přijetím zálohy a prohlášením zákazníka, že byl plně seznámen se Všeobecnými smluvními podmínkami a s těmito službami.

4.7. V případě, kdy je zákazníkem odsouhlasen návrh předložené cestovní smlouvy doručené FIRO-tour až po vyznačení lhůte, nebo je-li cestovní smlouva vyplněna ze strany zákazníka neúplně a nebo v rozporu s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, je tato akceptace návrhu ze strany zákazníka neúčinná a FIRO-tour oprávněna prodat zájezd jinému zájemci.

5. CENOVÁ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. FIRO-tour má právo na zaplacení ceny objednaných služeb před jejich poskytnutím. Jakákoliv platba dle cestovní smlouvy či objednaných služeb se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy je poukázána částka připísaná na účet FIRO-tour vedený u příslušného peněžního ústavu, na účet externího prodejce, nebo uhrazena v hotovosti či platební kartou.

5.2. FIRO-tour má právo na uhrazení zálohy ve výši 50 % z ceny objednaných služeb (v případě, že klient neuplatňuje žádnou z nabízených slev, případně speciálních cen, uhradí zálohu ve výši 30 % z celkové ceny objednaných služeb).

5.3. Při uzavření cestovní smlouvy prostřednictvím externích prodejních míst složí zákazník zálohu na účet FIRO-tour nebo externího prodejce. Externí prodejce není inkasním místem FIRO-tour (pro úhradu platí ustanovení bodu 5.1.) – doplatek ceny zájezdu použije zákazník přímo na účet FIRO-tour, nebo externímu prodejci, kde byl zájezd rezervován. Náhrada nákladů za změny v rezervaci či platby spojené s odstoupením od smlouvy (odstupné, resp. stornopoplatky) jsou splatné ihned.

5.4. V případě nedodržení termínu úhrady ceny zájezdu zákazníkem je FIRO-tour oprávněn od smlouvy odstoupit. Zákazník je v takovém případě povinen uhradit odstoupné (stornopoplatky).

5.5. Katalogové FIRO-tour jsou kalkulovány kurzem zahraničních měn, který je platný v době přípravy tiskových podkladů katalogů. FIRO-tour disponuje mechanismy, které tlumí dopad výkyvů

jednotlivých měn na ceny zájezdů a je schopna z interních zdrojů a na základě vysokých akotací v zahraničí absorbovat až 10% poklesu kursu české koruny oproti stavu v okamžiku přípravy tiskových podkladů. V případě, že by pokles kursu české koruny byl vyšší, nebo dojde k zvýšení ceny za dopravu včetně cen pohonných hmot, nebo plateb spojených s dopravou, bude FIRO-tour nucen ukončit platnost inzerovaných ceníků a vydat ceníky nové, s cenami kalkulovanými na základě aktuálních cen a kurzů. Nové ceny stanovené dle nových cen za dopravu či plateb spojených s dopravou nebo nového směrného kursu české koruny vůči konvertibilním měnám o více než 10% by v takovém případě platily pro všechny klienty, kteří si zájezd zarezervovali, zaplatili pouze zálohu a pro nové rezervace a zatažovaly by se na všechny služby, které jsou obsahem celkové ceny. Nabídka cenové garance FIRO-tour se týká těch klientů, kteří v době vyhlášení cenové úpravy na základě změných kursů již uhradili plnou cenu zájezdu. Písemné oznámení o zvýšení cen odešle FIRO-tour nejpozději do 21 dnů před zahájením zájezdu. Písemné oznámení bude obsahovat přesné stanovení způsobu výpočtu nové ceny.

5.6. Doplatek ke složené záloze za poskytnutou službu je zákazník povinen složit vždy nejpozději do 30 dnů před odjezdem nebo odeitem na účet FIRO-tour či do 40 dnů před odjezdem nebo odeitem u externího prodejce.

5.7. Pro případ rezervace zájezdu ve lhůtě kratší než 40 dnů před plánovaným odjezdem nebo odeitem, je celková cena splatná zároveň s uzavřením cestovní smlouvy.

5.8. Při nabídce a prodeji zájezdů prodávající sdělí spotřebiteli informaci o konečné ceně zájezdu, která má být zaplacená. Je-li informace o ceně zájezdu tvořena z více složek, uvede prodávající také aktuální ceny všech oddělených složek. Nelze-li cenou některé složky zájezdu uvést, informuje v nabídce zájezdu o čase a místě zpřístupnění této ceny pro spotřebitele jejím vhodným způsobem.

6. PRAVA A POVINNOSTI ZÁKÁZNÍKA

6.1. K základním právům zákazníka patří:

- právo na řádné poskytnutí smluvně ujednaných a zaplacených služeb,
- právo požadovat informace o všech rozhodných skutečnostech, které jsou FIRO-tour známy a jež se předmětně týkají smluvně ujednaných a zaplacených služeb,
- právo být seznámen s případnými změnami ve smluvně sjednaných službách,
- právo kdykoliv v mezidobí před zahájením čerpání služeb odstoupit od smlouvy za podmínek uvedených v čl. 10.,
- právo písemně FIRO-tour sdělit změnu v osobě účastníka zájezdu namísto původního zákazníka uvedeného v cestovní smlouvě. Toto právo však může zákazník uplatnit pouze ve lhůtě do 30 dnů před zahájením zájezdu, po uplynutí této lhůty předmětné právo zákazníka zaniká. V případě, že zákazník chce toto právo na změnu v osobě zákazníka zájezdu ve stanovené lhůtě využít, je povinen dodržet postup dle ustanovení bodu 6.2. tohoto článku,
- právo na reklamaci vad poskytovatých služeb a její vyřízení v souladu s Reklamačním řádem dle ustanovení čl. 11.
- právo na ochranu osobních dat, která uvádí v cestovní smlouvě a v dalších dokumentech před nepovolenými osobami,
- v zájezdu právo na poskytnutí nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu dalších písemných podrobných informací o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou FIRO-tour známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo katalogu, který byl zákazníkovi předán. Poskytnutí informací se rozumí jejich zpřístupnění na webových stránkách FIRO-tour a zaslání takových informací zákazníkovi formou písemného vyznění či e-mailovou zprávou. Za den poskytnutí informací se považuje den odeslání těchto informací na adresu či e-mailovou adresu, již zákazník dal FIRO-tour k dispozici. Další možné postupy viz ustanovení čl. 9., bod 9.11.

6.2. K základním povinnostem zákazníka patří:

- poskytnout FIRO-tour součinnost, která je nezbytná k řádnému zabezpečení a plnění služeb, zejména pak úplné a pravdivé vyplnit požadované údaje v cestovní smlouvě nebo objednávce, sdělit jakékoli změny těchto údajů a předložit další podklady podle konkrétních požadavků FIRO-tour (žádosti o udělení vízy, fotografie, apod.),
- zabezpečit u osob mladších 15 let a u osob, jejichž zdravotní stav to vyžaduje, doprovod a dohled dospělou účastníka zájezdu,
- doložit souhlas zákonného zástupce v případě, že zákazník je starší 15 let a mladší 18 let a čerpá služby bez doprovodu a dohledu zákonného zástupce,
- oznámit při uzavírání cestovní smlouvy či vyplňování objednávkou účast cizích státních příslušníků,
- bez zbytečného prodloužení oznámit FIRO-tour své stanovisko k případným změnám v podmínkách či v obsahu sjednaných služeb,
- dozrůvat pasové, celní, devizové, tranzitní, zdravotní, dopravní a bezpečnostní předpisy, jakož i zákony a zvyklosti země a míst do kterých cestuje. Je povinen zajistit, aby platnost jeho cestovních dokladů byla minimálně 6 měsíců po skončení zájezdu,
- v případě čerpání služeb v zahraničí, je klient povinen vybavit se doklady požadovanými pro vstup do příslušných zemí, pobyt, případně transit (platný cestovní pas, vízum, doklad o zdravotním pojištění apod., pokud je vyžadován). Příslušníci jiného státu než ČR jsou povinni se informovat o vizové povinnosti u zastupitelských úřadů země, do níž cestují a obstarat si veškeré požadované cestovní doklady bez součinnosti FIRO-tour,
- zaplatit cenu zájezdu v souladu s ustanovením čl. 5,
- převzít od FIRO-tour doklady nutné pro následné čerpání služeb a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení (srazu, odjezdu, transferu, apod.) se všemi požadovanými doklady tak, aby mohl bez potíží čerpat služby vyplývající z cestovní smlouvy,
- počínat si tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví nebo majetku na úkor ostatních účastníků zájezdu, dodavatelů služeb či FIRO-tour a uhradit případnou škodu, kterou svým jednáním způsobí,
- dbát o včasné a řádné uplatnění případných nároků vůči dodavateli služeb,
- zajistit si očkovic či případně jiné zdravotní povinnosti při cestách do zemí, u nichž jsou tyto povinnosti stanoveny mezinárodními zdravotními předpisy,
- řídí se pokyny průvodce zájezdu či jiné osoby určené FIRO-tour, dočívá stanovený program, jakož i předpisy platné v navštívené zemi a včetně předpisů dopravců a ubytovatelů. (např. při přípravě nemocného cestujícího a těhotných žen, avšak má do konce 34. týdne těhotenství, je třeba předložit potvrzení ošetřujícího lékaře, že cestující je schopen letecké přepravy. U těhotných žen do 34. týdne těhotenství se žilka letecká společnost jakožto zodpovědnost. Letecká společnost má právo odmítnout přepravu těhotné ženy, není-li doloženo lékařské potvrzení.)

n) v případě odstoupení od smlouvy je klient povinen takovou skutečností písemně oznámit FIRO-tour a zaplatit odstoupné dle ustanovení čl. 10.

o) v případě, že klient ve stanoveném limitu využije svého práva na oznámení změny v osobě účastníka zájezdu dle čl. 6. bodu 6.1 e, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit FIRO-tour. a k tomuto oznámení přiložit prohlášení nového zákazníka, že souhlasí s uzavřením cestovní smlouvy a splňuje podmínky stanovené pro účast na zájezdu (pokud jsou tyto podmínky definovány v cestovní smlouvě nebo katalogu). Podpis nového zákazníka na předemném prohlášení musí být úředně ověřen. Pro případ změny v osobě účastníka zájezdu dle tohoto ustanovení původní a nový zákazník společně a nerozdílně odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, pokud FIRO-tour se změnou osoby zákazníka vzniknou. Veškeré náklady a škody, které vzniknou z nedodržení výše uvedených předpisů v čl. 6. nese zákazník ke své tíži.

6.3. K povinnostem zákazníků – právnických osob dále patří:

- seznámit své účastníky s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami, jakož i s dalšími informacemi, které od FIRO-tour obdrží, zejména je pak informovat o rozsahu a kvalitě sjednaných služeb,
- v případě, kdy předmětem smluvního vztahu je zájezd, seznámit účastníky zájezdu s dokladem pojišťovny, který obdržel dle čl. 7. bodu 7.3.,
- zabezpečit, aby všichni účastníci plnili základní povinnosti zákazníků, které vyžadují jejich osobní součinnost a jejichž nostelem může být jen jednotlivý účastník,
- určit vedoucí skupiny v případě, kdy podle dohody s FIRO-tour není zajištěn doprovod průvodcem FIRO-tour. Tento vedoucí organizačně zabezpečuje řádné poskytnutí služeb od dodavatelů, dbá na plnění programu služeb,
- odevzdat FIRO-tour předem jmenový seznam účastníků, u dětí do 15 let uvést přesné datum narození a uvést osoby odpovědné za dohled a doprovod dle bodu 6.2. písm. b-),

7. POVINNOSTI A PRAVA FIRO-TOUR

7.1. FIRO-tour je povinna řádně a pravdivě informovat klienta o všech rozhodných skutečnostech týkajících se sjednaných služeb, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou FIRO-tour známy.

7.2. FIRO-tour není povinna poskytnout zákazníkovi plnění nad rámec předem smluvně sjednaných, potvrzených a uhazených služeb.

7.3. FIRO-tour je povinna mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ úpadku dle zákona 159/1999 Sb., na základě níž vzniká zákazníkovi, s nímž FIRO-tour uzavřela cestovní smlouvu, právo na plnění v případě pojistné události. FIRO-tour je povinna v těchto případech předat zákazníkovi soupis s cestovní smlouvou doklad pojišťovny o tomto pojištění. Převzetí tohoto dokladu zákazník stvrzuje podpisem cestovní smlouvy.

7.4. Při jakékoli probíhající komunikaci mezi zákazníkem a pracovníky FIRO-tour je nezbytné oboustranné dodržování nejen etických norem, ale i odpovídajících zákonů. Musí být vyloučeny jakékoli projevy neslušnosti se s právem na ochranu osobnosti (zejména § 11 občanského zákoníku) i ustanovením zákona o přestupcích (zejména § 49). Konkrétně naprosto nepřijatelné jsou projevy dotýkající se občanské cti, lidské důstojnosti, soukromí, osobního jména atd. Zezela vyloučen je rovněž jakýkoli posměch, urážka na cti, vyhrůžky újmny na zdraví, či jiné hrubé jednání odporující zmíněným právním předpisům. V případě, že dojde k výskytu těchto nežádoucích projevů FIRO-tour i zákazník mohou bez dalšího veškerou vzájemnou komunikaci ukončit. Výše popsané jednání je považováno za podstatné porušení cestovní smlouvy.

8. ZRUŠENÍ A ZMĚNY SJEDNANÝCH SLUŽEB

8.1. Zrušení dohodnutých služeb:

- FIRO-tour je oprávněna zrušit zájezd a jednotlivé služby před zahájením jejich čerpání, jestliže z jakýchkoli důvodů nemůže dořídit podmínky smlouvy. Zrušit zájezd, který je předmětem smluvního vztahu uzavřeného se zákazníkem dle čl. 3 písm. a) je FIRO-tour dále oprávněna, jestliže před jeho zahájením nebude došláto katalogem stanoveného minimálního počtu zákazníků. Jestliže FIRO-tour zruší zájezd z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, je povinna na tuto skutečnost zákazníkovi písemně oznámit, a to nejpozději do 10 dnů před zahájením zájezdu.
- Jestliže FIRO-tour zruší či jednotlivé služby podle písm. a) tohoto odstavce zruší, má zákazník právo požadovat, aby mu FIRO-tour na základě nové smlouvy poskytl jiný zájezd či služby nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li FIRO-tour takový zájezd či služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je FIRO-tour povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny zájezdu či služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit FIRO-tour odstoupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nového zájezdu či služeb nižší než již uskutečněné platby, je FIRO-tour povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.
- FIRO-tour má dále právo zrušit zájezd či jednotlivé služby v důsledku neodvratitelné události, které nemohla zabránit ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze na ni rozumně požadovat.
- Jestliže FIRO-tour zruší zájezd z jiných důvodů než je uveden v ustanovení pod písm. a) a) c) tohoto odstavce ve lhůtě kratší než 20 dnů před termínem jeho zahájení, je povinna zákazníkovi uhradit pokutu ve výši 10% z ceny zájezdu.

8.2. Změny dohodnutých služeb před zahájením zájezdu a čerpání služeb

Nastanou-li okolnosti, které FIRO-tour brání poskytnout služby cestovního ruchu dle stanovených a smluvně dohodnutých podmínek a je-li tak nucena z objektivních důvodů před zahájením čerpání služeb změnit podmínky smlouvy, je povinna takové změny oznámit zákazníkovi bez zbytečného odkladu a navrhnout změnu smlouvy. Pokud navrhovaná změna smlouvy vede i ke změně ceny služeb, je povinna v návrhu změny smlouvy novou cenu uvést. Zákazník má právo se rozhodnout, zda se změnou smlouvy bude souhlasit či zda od smlouvy odstoupí.

a) Pokud zákazník ve lhůtě 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy neodstoupí má se za to, že s její změnou souhlasí.

b) Jestliže změna smlouvy vede i ke zvýšení ceny služeb cestovního ruchu, je zákazník povinen uhradit FIRO-tour rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu do 5 dnů od podpisu návrhu na změnu smlouvy. Při porušení tohoto závazku zákazník uhradit FIRO-tour rozdíl v ceně služeb má FIRO-tour právo od smlouvy odstoupit, čímž není dotčeno právo FIRO-tour na náhradu škody. Jestliže změna smlouvy vede i ke snížení ceny zájezdu, je FIRO-tour

povinna buď snížit doplatek celkové ceny služeb cestovního ruchu, pokud nebyl zákazníkem dosud uhrazen nebo vrátit rozdíl v ceně služeb cestovního ruchu v případě, že zákazník již uhradil celkovou cenu služeb.

c) Jestliže zákazník nesouhlasí se změnou smlouvy a ve lhůtě do 5 dnů od doručení návrhu na změnu smlouvy od smlouvy odstoupí, má právo požadovat, aby mu FIRO-tour na základě nové smlouvy poskytla jiné služby cestovního ruchu nejméně v kvalitě odpovídající původní smlouvě, může-li FIRO-tour takové služby nabídnout. Nedojde-li v takovém případě k uzavření nové smlouvy, je FIRO-tour povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb cestovního ruchu podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit FIRO-tour odstoupné. Jestliže dojde k uzavření nové smlouvy, platby uskutečněné na základě původní smlouvy se považují za platby podle nové smlouvy. Je-li cena nových služeb cestovního ruchu nižší než již uskutečněné platby, je FIRO-tour povinna takto vzniklý rozdíl zákazníkovi bez zbytečného odkladu vrátit.

8.3. Změny dohodnutých služeb v průběhu zájezdu a čerpání služeb

a) Jestliže po zahájení zájezdu nebo v průběhu čerpání služeb cestovního ruchu, které jsou předmětem smluvního vztahu se zákazníkem, FIRO-tour neposkytne služby nebo jejich podstatnou část řádně a včas nebo zjistí, že mu všechny služby cestovního ruchu nebo jejich podstatnou část nebude moci řádně a včas poskytnout, třebaže se k tomu smlouvou zavázala, je FIRO-tour povinna bez zbytečného odkladu a bezplatně provést taková opatření, aby mohl zájezd pokračovat případně, aby zákazník mohl služby čerpat, zejména je povinna zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo se přibližující původně dohodnutým podmínkám a dbát přitom na to, aby byl v nejvyšší možné míře docílen účel služeb a zachováno zaměření zájezdu.

b) Pokud nese pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uведенé v smlouvě, je FIRO-tour povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.

c) Pokud nese pokračování zájezdu či čerpání služeb zajistit jinak prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší kvality než uведенé v smlouvě nebo zákazník toto náhradní řešení nepřijme, je FIRO-tour povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně. V případě, že součástí zájezdu je i doprava, je FIRO-tour povinna poskytnout zákazníkovi dopravu zpět na místo odjezdu nebo na jiné místo návratu, s nímž zákazník souhlasil, včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování.

Pokud je doprava uskutečněna jiným dopravním prostředkem, než kterým měla být uskutečněna podle smlouvy, je FIRO-tour povinna: ca) v případě, že doprava je uskutečněna za nižší náklady, vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně, cb) v případě, že doprava je uskutečněna za vyšší náklady, rozdíl v ceně uhradit z vlastních prostředků.

8.4. Změny smluvních podmínek na základě přání zákazníka FIRO-tour na individuální přání zákazníka, pokud je to možné, nebo nenastanou-li tyto Všeobecné smluvní podmínky jinak, provádí změny podmínek sjednaných v smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek uvedených v ceníkové části katalogu nebo jiné formy nabídky. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

8.5. Brání-li realizaci zájezdu mimořádné nepředvídatelné okolnosti jako je válka, zemětřesení, povstání, stávka, karanténa, extrémní klimatické jevy a další okolnosti způsobené vyšší mocí nebo byla jiná ohrožena bezpečnost, zdraví a život zákazníka a které nebylo možno při uzavírání smlouvy předvídat, je FIRO-tour oprávněna zrušit zájezd.

V případech uvedených v bodech 8.1. a 8.5. tohoto článku nabídne FIRO-tour zákazníkovi jiný termín nebo jinou destinaci nebo zákazník obdrží plnou cenu za sjednané služby bez zbytečného odkladu zpět.

8.6. Změny odletu/odjezdu

Dojde-li vlivem pověťnostních nebo technických podmínek nebo v důsledku mimořádných okolností ke změně (zpřesnění) letu/odjezdu, které nemůže FIRO-tour ovlivnit (k těmto změnám může dojít i bezprostředně před odeitem/odjezdem), vyhrajuje si FIRO-tour právo případně změny trasy, dopravní společnosti, typu letadla či autobusu a mezipřístání. V případě nočních letů se celá noc účtuje. Při změně příjezdového nebo odjezdového místa přepravy původně stanoveného (v ČR), v rámci letecké nebo lodní přepravy, platí bod 8.3. písm. c).

8.7. Změny v průběhu zájezdu

FIRO-tour je oprávněna provádět v případě nutnosti a ochrany zájmů zákazníků operativní změny programu a poskytování služeb během zájezdu, není-li možné dodržet stanovený program, nebo poskytnout předem sjednané služby. V takovém případě je FIRO-tour povinna:

– zabezpečit náhradní program a služby v rozsahu a kvalitě shodné nebo přibližující se původně sjednaným podmínkám a dbát přitom, aby byl v nejvyšší možné míře zachován charakter zájezdu nebo služeb,

– upravit cenu zájezdu a služeb v závislosti na uskutečněných změnách programu a služeb, pokud je jejich důsledkem snížení rozsahu a kvality sjednaných služeb. Nároky budou řešeny individuálně. Dojde-li k okolnostem, jejichž vznik, průběh a následek FIRO-tour ani její dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovatelů v rámci zájezdu nezavily a tyto okolnosti byly způsobeny třetí osobou, které není spojena s poskytováním zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat, nebo byly zaviny zákazníkem, nemá zákazník nárok na náhradu škody. V případě, že zcela nebo zčásti nevyužije objednané a FIRO-tour zaplacené služby (např. ubytování, stravování, dopravní služby, výlety apod.), nevzniká zákazníkovi nárok na úhradu nebo slevu z ceny, není-li dohodnuto jinak.

8.8. Změny letištních tax

FIRO-tour nezodpovídá za případné změny cen letištních tax, bezpečnostních tax a palivových příplatků.

9. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

9.1. Pro rozsah smluvně sjednaných služeb je závazný rozpis služeb uvedený na cestovní smlouvě nebo objednávce, odvozený z katalogové nabídky. Rozšíření nebo dohodnuté změny služeb nad rámec katalogové nabídky musí být taxativně uvedeny v cestovní smlouvě nebo jejím dodatku a uhazeny před jejich poskytnutím.

9.2. Letecká přeprava je zajišťována renomovanými leteckými společnostmi – charterovou nebo pravidelnou leteckou přepravou.

U leteckých zájezdů je první a poslední den určen k přípravě klientů do jednotlivých letišek a nikoliv k vlastní rekreaci. FIRO-tour nemůže ovlivnit případné změny času odletů. Součástí přímých letů mohou být i tzv. mezipřístání.

9.3. Při případném plánování přípojů, dovolené, obchodních termínů aj. je třeba brát v úvahu možnost i výraznějšího zpoždění.
9.4. Ve spojitosti s leteckou dopravou zákazník bere na vědomí, že ceny zájezdů nezahnují pohyblivé složky: • letištní a bezpečnostní taxy • povinný pohyblivý příplatek, jehož výše je variabilní a závisí na aktuální ceně leteckého paliva. Tyto náklady je zákazník povinen uhradit současně s cenou zájezdu či objednaných služeb.
9.5. Do celkové doby pobytu se v případě pozdních nočních odletů započítává i první noc, kdy je zákazník ubytován oproti běžným mezinárodním zvyklostem (tedy nikoliv až cca po 14. hod.) již po nočním/raním příjezdu do hotelu.

9.6. Podle mezinárodních zvyklostí jsou klienti v den příjezdu ubytováni nejříve ve 14 hodin a v den odjezdu musí opustit pokoje do 12 hodin (v některých ubytovacích zařízeních již do 10 hodin). Časný příjezd či pozdní odjezd není důvodem k delšímu používání pokojů. Rozdíly v ubytovacích kapacitách, respektive počtu probíhající zásadně ze strany smluvních partnerů – ubytovatelů v místě a FIRO-tour na něj nemá žádný vliv. Fotografie ubytovacích kapacit a uvedených v katalogu jsou ilustrativní, proto nemusí vždy zcela přesně korespondovat s pokojem, který je klientovi na místě přidělen. Zákazník musí ve výjimečných případech počítat i s možností změny ubytovacích kapacit, a to i na část pobytu při zachování všech jeho práv vyplývajících z cestovní smlouvy.

Je-li rozhodnutí třílůžkový pokoj může být 3. lůžko zajištěno i formou přístýlky (rozkládací pohovka apod.). To platí i v případě, že třetí osoba uhradí plnou cenu dospělé osoby. Práva zákazníka vyplývající z platných právních předpisů nejsou úmrtím ujednáním dotčena.
9.7. Zákazník je povinen dostavit se na místo nástupu transferu/vozů včas, a to nepozději 15 minut před plánovaným odjezdem. V případě transferu/vozů poskytovatelského zdra, neabsolvuje-li zákazník tento v jednom směru bez předchozího nahlášení, automaticky ztrácí nárok na využití transferu/vozů při zpáteční cestě.
9.8. Za platné místo nástupu se považuje místo, které je uvedeno na cestovní smlouvě, případně jiné zápisné dispozice poskytnuté FIRO-tour. Jakákoliv změna je možná pouze se zpětným písemným potvrzením FIRO-tour a zákazník se zavazuje uhradit náklady zdra za změnu spojů.

9.9. Počet míst je omezen a realizace transferu/vozů je podmíněna minimálním počtem účastníků. Realizace transferu/vozů z destinace nemusí být účinná v okamžité časové návaznosti na přílet/příjezd. Rovněž i zde musí brát zákazník v potaz možnost výraznějších zpoždění.

9.10. Práva cestujících v letecké dopravě se mimo jiné řídí ustanoveními vyhlášky č. 246/2004 Sb.

9.11. Způsob předání cestovních dokladů (obdobení zájezdu) je se zákazníkem sjednán při uzavření cestovní smlouvy. FIRO-tour je oprávněna předat cestovní doklady přímo v den odletu na letištní nebo u odjezdu autobusu, jestliže to odůvodňuje nezbytné časové nebo provozní potřeby a jeho možnost prodlouží při doručení dokladů zákazníkovi, a to i v případě, že byl sjednán jiný způsob předání dokladů.

9.12. V případě menšího počtu účastníků poznávacího autokarového zájezdu, může být doprava realizována minibusem.

10. ODSTUPENÍ OD CESTOVNÍ SMLOUVY

10.1. FIRO-tour je oprávněna před zahájením čerpání služeb z cestovního ruchu, který jsou předmětem smluvního vztahu dle čl. 3., od smlouvy odstoupit z důvodů:
a) porušení povinností zákazníkem, nebo
b) zrušení zájezdu.
Písemné oznámení o odstoupení od smlouvy s uvedením důvodu zašle FIRO-tour do bydliště/sídla zákazníka nebo na jinou zákaznickou a smlouvou uvedenou kontaktní adresu, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení zákazníkovi, nejpozději však 10. (desátým) dnem po datu odešlání.

10.2. Zákazník má právo odstoupit od smlouvy kdykoli před zahájením čerpání služeb, a to:
a) bez udání důvodu,
b) jestliže nedojde k uzavření nové smlouvy dle ustanovení článku 8, bod 8.1. písm. b) nebo bod 8.2. písm. b),
c) z důvodů porušení povinností FIRO-tour vyplývajících ze smlouvy.

V oznámení zákazník uvede základní údaje důležité k identifikaci smlouvy, od které odstoupuje (osobní údaje zákazníka, č. zájezdu, č. rezervace, objednávkový apod.).

10.3. Není-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností FIRO-tour stanovených smlouvou nebo odstoupení FIRO-tour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodů porušení povinností zákazníkem, je zákazník povinen zaplatit FIRO-tour odpovídající výši, jak je stanoveno v článku 10, bod 10.5. a FIRO-tour vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržel na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy.

10.4. Je-li důvodem odstoupení zákazníka od smlouvy porušení povinností FIRO-tour stanovených smlouvou, nebo nedojde-li k uzavření nové smlouvy dle bodu 10.2. písm. b) tohoto článku, je FIRO-tour povinna bez zbytečného odkladu vrátit zákazníkovi vše, co od něho obdržela na úhradu ceny služeb podle zrušené smlouvy, aniž by byl zákazník povinen platit odpovídající část.

10.5. ODSTUPNĚNÍ (STORNOPLATKY)

Odstupně pro zahraniční zájezdy

a) Odstupně-li zákazník od smlouvy, nebo odstupně-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodů porušení povinností zákazníkem, v případě, že předmětem smluvního vztahu jsou zájezdy nebo jednotlivé služby realizované mimo území ČR, je zákazník povinen zaplatit níže uvedené odpovídající výši, na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odstupně činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpáním služeb:

více než 45 dní (základní) skutečné vzniklé náklady, nejméně však 1.000 Kč
45–30 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 10%, resp. 1.000 Kč
29–15 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 30%
14–8 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 70%
7–4 dny skutečné vzniklé náklady, nejméně však 80%
3 dny a méně 100%

Skutečné vzniklé náklady se rozumí fixní náklady, (např. již uhrazené a nevrátitelné letecké společnosti, uhrazené náklady na garavante ubytování). Tyto jsou účtovány zcela výjimečně, ale nelze je vyloučit.

Odstupně pro Českou republiku

a) Odstupně-li zákazník od smlouvy, nebo odstupně-li FIRO-tour od smlouvy před zahájením čerpání služeb z důvodů porušení povinností zákazníkem, v případě, že předmětem smluvního vztahu jsou

zájezdy nebo jednotlivé služby realizované v ČR, je zákazník povinen zaplatit níže uvedené odpovídající výši, na délce doby, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Odstupně činí, pokud je doba mezi odstoupením a okamžikem nástupu na zájezd či čerpáním služeb:

více než 45 dní (základní) skutečné vzniklé náklady, nejméně však 700 Kč
45–30 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 10%, resp. 700 Kč
29–15 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 30%
14–8 dní skutečné vzniklé náklady, nejméně však 70%
7–4 dny skutečné vzniklé náklady, nejméně však 80%
3 dny a méně 100%

Není-li dále stanoveno jinak, odpovídající výši za každého jednoho přihlášeného zákazníka z celkové ceny zájezdu. Je-li účastníkem zájezdu dítě, junior za speciální cenu nebo se jedná o nabídku zcela zdarma, platí se za takové dítě paušální odpovídající výši 1.000 Kč, není tedy bez stornoplatky.

V případě, že se jedná o cenu za celý apartmán, může být storno počítáno dle skutečné vzniklých nákladů, tzn. že odpovídající výši je stanoveno na celý apartmán, nikoliv na osobu.

c) Nenastoupí-li zákazník na zájezd, či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy nebo z důvodu, že nesplnil povinnost dle čl. 6. bod 6.2. písm. g) a i), je povinen uhradit 100% předem stanovené celkové ceny.
d) Skutečné vzniklé náklady se rozumí provozní náklady FIRO-tour a smlouvě sjednané nebo rozvržením předem stanovené náhrady tuzeckým a zahraničním dodavatelům služeb.
e) FIRO-tour je oprávněna odečíst odpovídající část z zálohy nebo zaplacené ceny.

f) Pro určení počtu dnů pro výpočet odpovídající výši se stanoví počet dnů započítává i den, kdy nastaly účinky odstoupení od smlouvy. Do počtu dnů se nezapočítává den odjezdu, odletu nebo nástupu na příslušný zájezd, pobyt apod.
g) Výše konkrétního odpovídajícího (stornoplatky) je klientovi sdělena po ověření na centrále.

10.6. Základní odpovídající výši je předmětem pojištění odpovídajícího (storna). Pokud dojde k odstoupení z mimořádných závažných důvodů (viz bod 10.4.) je odpovídající výši 80%–60% účtováných nákladů podle v případě, že si zákazník při závazné rezervaci uhradil nepovinný příplatek pojištění storna. Pojištění storna na výši hodnotu odpovídající, respektive vyšší než stanovenou hranici pojištění ohrožení, je možné.
10.7. Pojištění se při uplatnění odpovídajícího nevadí.

10.8. Pojišťovna plní z jedné pojištní události stanovené procento z odpovídajícího účtováno do maximální výše dojde-li k:

a) úmrtí pojištěného
aa) dědicům pojištěného 80%
ab) všem společenstvem 80%, pokud mají rovněž sjednané pojištění odpovídajícího a uplatní na něj nárok

b) úmrtí příbuzného pojištěného, který nebyl uveden na společné cestovní smlouvě a nebyl pojištěn, bude hrazeno výše příbuzným zemřelého, který jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě, pokud mají rovněž sjednané pojištění odpovídajícího a také uplatní nárok na odpovídající, 80%. Ostatním společenstvem (pojištěným) osobám uvedeným na společné cestovní smlouvě nebude plněno, pokud se rozhodnou zájezd stornovat.

c) nově vzniklé závažné poruše zdraví pojištěného
ca) pojištěnému a příbuzným pojištěného, kteří jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě a jsou pojištěni, a také uplatní nárok na odpovídající, 80%
cb) společenstvem, uvedeným na společné cestovní smlouvě, pokud mají sjednané pojištění odpovídajícího a také uplatní nárok na odpovídající, 65%

d) nově vzniklé závažné poruše zdraví nejbližšího příbuzného pojištěného, který není uveden na společné cestovní smlouvě nebo nebyl pojištěn, pojištěnému 60%
e) lehké poruše zdraví pojištěného
ea) pojištěnému 80%
eb) příbuzným pojištěného, uvedeným na společné cestovní smlouvě, pokud mají sjednané pojištění a také uplatní nárok na odpovídající, 65%

ec) ostatním společenstvem, kteří jsou uvedeni na společné cestovní smlouvě, pokud mají sjednané pojištění a také uplatní nárok na storno, 50%

10.8. Pojištění nevyužité dovolené.
Pojištní události je předčasné ukončení zájezdu z důvodu:
a) úmrtí pojištěného v průběhu cesty
b) úmrtí příbuzného pojištěného ve vlasti
c) hospitalizace pojištěného v zahraničí z důvodu závažného onemocnění nebo úrazu delší než 24 hod., pokud po ukončení hospitalizace následuje návrat do vlasti (pouze při zahraničních cestách)
d) krádeže nebo vloupání do místa stálého bydliště (pouze při zahraničních cestách)

Předmětem pojištění jsou náklady na nespoteblování služby vyplývající z uzavřené cestovní smlouvy. Pojištění nevyužité dovolené závažným onemocněním nastoupení cesty (nejvíce však dnem uvedeným v cestovní smlouvě jako počátek cesty), končí dnem ukončení dané cesty, nejpozději však ve 24. hod. dne uvedeného na cestovní smlouvě jako konec cesty. Pojišťovna v případě pojištní události poskytuje plnění ve výši 80% doložených nákladů, max. však 15.000 Kč.

Pojišťovna není povinna poskytnout pojištní plnění:
a) pokud byla pojištěnému poskytnuta cesta zdarma
b) pokud k hospitalizaci došlo zhoršením chronického onemocnění, které existovalo v okamžiku uzavření pojištní smlouvy, přičemž potřeba léčby mohla být předvídaná před nastoupením cesty.

11. REKLAMACE

11.1. V případě vadné poskytnutých nebo neposkytnutých služeb, jež byly sjednány ve smlouvě s FIRO-tour, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci. Způsob uplatnění reklamace, postup výtěžování reklamace jakož i rozhodnutí o reklamaci blíže upravuje Reklamační řád FIRO-tour, který je zákazníkovi k dispozici ve všech provozovacích FIRO-tour, jakož i v všech externích prodejních místech u zástupců FIRO-tour.

11.2. Právo z odpovědnosti za vady musí zákazník uplatnit u FIRO-tour (nejlépe v sídle nebo v kterékoli provozovně) bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo ztrácí. Je-li uzavření cestovní smlouvy zprostředkováváno jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturou, je hlúta uvedena v předchozí větě zachována, a pokud tak zákazník učinil řádně a včas u zprostředkující cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Přestože k uplatnění reklamace není v zákoně žádná speciální forma předepsána, FIRO-tour doporučuje s vým zákazníkovi písemnou formu, která zcela jasným způsobem vymezuje rozsah reklamovaných skutečností.

11.3. Zákazníkovi se doporučuje, aby uplatnil reklamaci včas bez zbytečného odkladu tak, aby mohla být sjednána náprava pokud

možno v místě poskytovatelů služeb, u původce FIRO-tour nebo jiného FIRO-tour pověřeného zástupce. Uplatnění reklamace v místě poskytovatelů služeb může zákazník provést buď ústně do protokolu nebo písemně a je povinen ji vždy podepsat. V případě ústního reklamčního podání, není-li reklamaci v plném rozsahu vyhověno ihned, je povinen původce zájezdu, nebo jiný FIRO-tour pověřený zástupce sepsat se zákazníkem reklamční protokol s uvedeným datem, předmětem reklamace a popis stávajícími příslušné osoby apod. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. V případě, kdy zákazník čerpá službu bez přítomnosti původce FIRO-tour či jiného FIRO-tour pověřeného zástupce a poskytnutá služba má vady, je zákazník povinen dbát též včasné a řádné uplatnění nároku vůči dodavatelům/poskytovatelům služeb v tuzecku či v zahraničí.

11.4. FIRO-tour je oprávněna při výtěžování reklamace v místě konání zájezdu řešit poskytnutím náhradní služby či jinou odpovídající kompenzací. Pakliže jsou následně ze strany zainteresovaných stran (zdravé FIRO-tour, pracovníci ubytovacích zařízení aj.) realizovány účinné aktivity a postupy, jež vytvářejí logický předpoklad plnohodnotné nápravy reklamovaných stavů přímo v místě samém a tyto jsou ze strany zákazníka negovány, bude k této skutečnosti přihlíženo při následném řešení náhrady po skončení zájezdu. Předmětem reklamčního řízení, respektive zpětné finanční kompenzace mohou být pouze služby, jež jsou obsahem smluvního ujednání (cestovní smlouva) a podléhají zprohlášení.

11.5. FIRO-tour je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 dnů od příjezdu reklamce.

11.6. FIRO-tour nese záhodno odpovědnost a neručí za úroveň, cen, případně vzniklou škodu u služeb či akcí nesjednaných v cestovní smlouvě, pořádaných jinými subjekty, které si zákazník objedná na místo u hotelu či jiné organizace. Za předmět reklamace se nepovažují škody a majetkové újmy vzniklé zákazníkovi, které jsou předmětem smluvního úpravy pojištního krytí poskytnutého na základě pojištní smlouvy o cestovním pojištění pro cestu a pobyt, ani takové škody a majetkové újmy, které jsou z rozsahu pojištního krytí výslovně vyloučeny. Pokud se vyskytnou případy způsobené 3. stranou (stavební činnost, hluk v letovisku, hluk u sousedů, havarie dopravních partnerů apod.) FIRO-tour je od úplného nebo částečného plnění a finanční kompenzace vůči zákazníkovi zcela osvobozena.

11.7. Pokud se jedná o středisko nebo letovisko, které je prezentováno jako živé a rušné místo, vznikající možný hluk nesnižuje kvalitu poskytovaných služeb a nemůže být předmětem reklamace. S ohledem na množství zřejmých odlišností v mentalitě každého etnika, dotýkající se zejména náboženských, kulturních a hygienických zvyklostí i postupů uplatňovaných v běžném životě, je nezbytností tyto plně respektovat. V případě, že projev spojen s popisováním zvyklostí jsou odlišné od evropských standardů, nezakládá uvedené oprávnění pro vznesení reklamace.

11.8. Oficiální klasifikace ubytovacích kapacit je udělena kompetentní instancí dané země. Pokud by postup, jež vedly ke zmíněné klasifikaci byly fatálním způsobem odlišné od evropských měřítek, konkrétní rozdíly by byly transparentně uvedeny v materiálech FIRO-tour. Oficiálně stanovená kategorie ubytovacích zařízení nezakládá příčinu pro reklamční řízení.

11.9. Nastanou-li okolnosti, jejichž vznik, průběh a příp. následek není závislý na vůli, činnosti a postupu FIRO-tour (viz major), nebo byly způsobeny třetí osobou, která není spojena s poskytováním zájezdu nebo okolnosti, které jsou na straně zákazníka, na jejichž základě zákazník zcela nebo zčásti nevyužije objednané, zaplacené a FIRO-tour zabezpečené služby, nevzniká zákazníkovi nárok na vrácení zaplacené ceny nebo na slevu z ceny.

12. POJIŠTĚNÍ

12.1. Pojištění zákazníka vzniká vztahem mezi zákazníkem a pojišťovnou. FIRO-tour je pouze zprostředkovatelem smluvního vztahu. Tento smluvní vztah je doložen uzavřenou smlouvou, jež plně zní mezi zákazníkem k dispozici k osobním nahlédnutím ve všech provozovacích FIRO-tour, jakož i v všech externích prodejních místech u zástupců FIRO-tour. Pojištění léčebných výloh ani pojištění storna – výhodné s balíčkem dalších služeb – není zahrnuto v základní ceně zájezdu (viz cena nezahnuje).

12.2. Pojištění léčebných výloh a pojištění storna – výhodné s balíčkem dalších služeb – jsou nepovinnými příplatky k ceně zájezdu. Pojištění storna lze zakoupit jako balíček ve kterém je zahrnuto úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu občana, pojištění cestovních zavazadel a pojištění storna cesty včetně nevyužití dovolené. Pojištění storna (výhodné s balíčkem dalších služeb) je možno zakoupit pouze v kombinaci s pojištěním léčebných výloh.

12.3. Pojištní doba se v případě použitím vlastní dopravy rozšiřuje o dobu nezbytně nutnou v okamžité cesty, která:
a) costá z místa pobytu počínaje nejdříve v 00.00 hod. dne předcházejícího dni počátku cesty uvedenému v cestovní smlouvě,
b) při návratu do ČR končí nejpozději ve 24. hod. dne následujícího po dni uvedeném v cestovní smlouvě jako konec cesty.

Toto ustanovení se nevztahuje na cesty do států sousedících s ČR a na pojištění sjednaná na dobu delší, než je doba nezbytně nutná k výkonu námi cesty a pojištění si připojištění na dobu cesty do místa pobytu a zpět přesahující dobu nezbytně nutnou.
Pokud dojde k poškození nebo ztrátě zavazada v průběhu letecké přípravy, musí cestující tuto skutečnost nahlásit a uplatnit ihned po příletu příslušnému pracovišti na letišti, kde bude sepsán protokol, který je nezbytný pro další jednání s leteckým dopravcem. Pakliže konkrétně určené plnění bude ze strany pojišťovny či leteckého dopravce zamítnuto, bere zákazník na vědomí, že náhradu nelze uplatňovat u FIRO-tour.

13. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

13.1. Podpisem cestovní smlouvy dle článku 4. odst. 1., nebo podpisem objednávkového dle článku 4. odst. 2. zákazník vyslovuje souhlas s tím, aby v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a násl. zákona č. 101/2000 Sb. ochráně osobních údajů v platném znění FIRO-tour zpracovávala a shromažďovala osobní údaje zákazníka v tomto rozsahu: jméno příjmení, datum narození, bydliště a jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu, příp. i jím uvedenou jinou kontaktní adresu.

13.2. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je FIRO-tour oprávněna zpracovávat a shromažďovat za účelem nabízení obchodu u služeb poskytovaných nebo zprostředkovaných FIRO-tour, pro tento účel lze použít jméno, příjmení a adresu zákazníka. Podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka je FIRO-tour dále oprávněna zpracovávat a shromažďovat i pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti v platném znění.

13.3. Poskytnuté osobní údaje zákazníka je oprávněna zpracovávat a shromažďovat v rozsahu dle odst. 13.1. tohoto článku a za účelem i pro potřeby dle 2. tohoto článku FIRO-tour, nebo jiným zpracovatelem v souladu s § 6 citovaného zákona č. 101/2000 Sb. v platném znění po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty je FIRO-tour povinna tyto údaje zákazníka zlikvidovat.

13.4. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 13.1.

totoho článku budou zpracovávány FIRO-tour i zpracovatelem automaticky a manuálně a v elektronické i tištěné formě.

13.5. Poskytnuté osobní údaje zákazníka v rozsahu dle odst. 13.1. tohoto článku mohou být zpřístupněny zaměstnancům FIRO-tour, pověřenému zpracovatelé a dále tím, kteří jsou oprávněni služby cestovního ruchu poskytovat nebo nabízet a prodávát služby poskytovatelé nebo zprostředkovatelé FIRO-tour a dále v případě elektronického kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka tím, jež jsou oprávněni šířit jménem FIRO-tour obchodní sdělení FIRO-tour dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.6. Při zpracování osobních údajů zákazníka je FIRO-tour povinna dbát, aby zákazník neupřel ujmu na svých právech, zejména právo na zachování lidské důstojnosti a dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života.

13.7. Zákazník má právo souhlas se zpracováním jeho osobních dat dle tohoto článku kdykoli písemnou formou odvolat. V případě zpracování, shromažďování a využití podrobnosti o elektronickém kontaktu pro elektronickou poštu zákazníka má zákazník právo zdarma nebo na účet FIRO-tour odmítnout souhlas s využitím jeho elektronického kontaktu i při zaslání každé jednotlivé zprávy i způsobem uvedeným v obdržném obchodním sdělení FIRO-tour dle citovaného zákona č. 480/2004 Sb. v platném znění.

13.8. Zákazník má právo přístupu k osobním údajům, právo na opravu osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 citovaného zákona č. 101/2002 Sb. v platném znění.

14. POJŠTĚNÍ PRO PŘÍPAD ÚPADKU

Cestovní kancelář FIRO-tour a. s. je řádně pojištěna pro případ úpadku, a to v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem č. 159/1999 Sb. a u pojišťovny, které bylo podle zvláštních předpisů uděleno povolení pro pojištění podle tohoto zákona. Informace ohledně pojištění pro případ úpadku je rovněž k dispozici na všech provozovacích FIRO-tour i v všech obchodních zástupců FIRO-tour (autorizovaná externí prodejní místa) a v neposlední řadě zákazník v souladu se zákonem obdrží doklad o pojištění současně s cestovní smlouvou.

15. UPOZORNĚNÍ

Pláž, moře

Cestovní kancelář nezodpovídá za případné znečištění pláží či moře z důvodu klimatických podmínek nebo jiných nepředvídatelných důvodů. Pokud je znečištění důsledkem lidské činnosti (odpady aj.) existuje tak předpoklad adekvátní úpravy v místě, je nutno vnitro úpravy v souladu s ustanovením č. 11.
Údaje o vzdálenosti pláže od hotelu inzerované v katalogu jsou pouze orientační a je nutné takto k nim přistupovat.

Bazény

Pokud je předmětem inzerce služeb i dispozice bazénem, je uvedení bazénu do provozu, zprovoznění vyhrávané vodu v bazénu plně v kompetenci správy ubytovacích zařízení. Je nutné zohlednit běžně uplatňovanou praxi určitého časového omezení využití bazénu s ohledem na jejich čistění.

Klimatizace/topení

Dispozice uvedeným zařízením je vždy transparentně deklarována, v opačném případě nelze dotčenou náležitost předpokládat. Ve většině případů je klimatizace/topení ovládáno centrálně, konkrétní úroveň časového rozmezí funkčnosti je plně v kompetenci správy ubytovacích zařízení.

Hmyz

Vzhledem ke konkrétním klimatickým podmínkám v daných oblastech a s tím spojenou existencí rozličné fauny je logickým důsledkem výskytu nepřijemného hmyzu v prostorách ubytovacích zařízení. I přes intenzivní snahy ubytovatelé nelze striktně vyloučit přítomnost hmyzu v prostorách pokojů, problem je vždy nutno řešit v okamžité návaznosti po zjištění aktuálního výskytu, následně po skončení zájezdu je eventuality nápravy i jakékoliv hypotetické náhrady vyloučena.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky vstupují v platnost a účinnost dne 01.08.2009. Dnem 31.07.2009 pozbývají platnost Všeobecné smluvní podmínky cestovní kanceláře FIRO-tour ze dne 01.08.2008. Na smluvní vztahy mezi zákazníkem a FIRO-tour vzniklé před nabytím účinnosti těchto Všeobecných smluvních podmínek se použijí ujednání obsažená v těchto Všeobecných smluvních podmínkách, je-li to pro zákazníka příznivější.

16.2. Veškeré informace a pokyny, které tvoří závazný obsah těchto Všeobecných smluvních podmínek, odpovídají platným právním předpisům a všem skutečnostem známým a dostupným v době tisku. FIRO-tour si však vyhrazuje právo aktualizace a změny. FIRO-tour si rovněž dle § 10 odst. 2 zákona č. 159/1999 Sb., v platném znění vyhrazuje právo uzavřením cestovní smlouvy změnit skutečnosti a údaje specifikované v § 10 odst. 1. cit. zákon. v katalogu.

16.3. Tyto Všeobecné smluvní podmínky jsou nedílnou součástí cestovní smlouvy uzavírané se zákazníkem. Jsou volně k dispozici na prodejních místech FIRO-tour, kde lze také obdržet v případě potřeby další informace.

Vymezení poplatků za změny na základě práni zákazníka
FIRO-tour na individuální práni zákazníka, pokud je to možné nebo nastanoví-li Všeobecné smluvní podmínky jinak, provádí změny smlouvy sjednaných výše a smlouvě. Provedení takových změn podléhá zaplacení poplatku ve výši a za podmínek níže uvedených. Poplatky se účtují vždy za každou osobu včetně dětí.

1. Změna cestovní smlouvy – změna termínu, odjezdu a příjezdu/dovoleného místa, změna služeb, doprava
45 a více dní 100Kč za změnu a osobu.

V případě změny ve lhůtu kratší než 45 dnů před odjezdem/odletem lze ze strany FIRO-tour toto považovat za zrušení původní smlouvy a za novou objednávku. FIRO-tour posuzuje jednotlivé změny individuálně s tím, že je ale oprávněna účtovat poplatky až do výše uvedených v bodě 10.5.

V případě, že zákazník písemně oznámí, že se místo nebo zúčastní osoba je povinen uhradit FIRO-tour náhradu nákladů s tím spojených.

2. Změna/snížení počtu osob v ubytovacích zařízeních v tuzecku i zahraničí se posuzuje jako odstoupení od smlouvy jedné či více osob. Tyto osoby jsou povinny uhradit poplatky s tím spojené dle ustanovení článku 10, bodu 10.5. Je-li v důsledku takovéto změny víceúčlový pokoj či apartmán (bungalov) obsazen menším počtem osob než je počet lůžek, je zákazník povinen vzhledem ke značné ztrátě možnosti obsadit toto uvolněné místo doplatit cenu za obsazené lůžko/a.

3. Změna odletu z místa pobytu v průběhu zájezdu nebo pobytu v zahraničí
V případě prodloužení pobytu na práni zákazníka je zákazník povinen uhradit doplatek za všechny služby čerpané v souvislosti s prodloužením pobytu a skutečné vzniklé náklady za dobu letenky, který bude s ohledem na zkušenosti FIRO-tour min. ve výši 1000 Kč.

V případě zkrácení pobytu ze strany zákazníka, jakož i nečerpaní služeb na základě vlastního rozhodnutí, se cena za nečerpané služby nevrací. Za změnu letenky zákazník hraší skutečné vzniklé náklady, který bude s ohledem na zkušenosti FIRO-tour min. ve výši 1000 Kč. Výše uvedené náklady a poplatky zákazník uhradí FIRO-tour nebo u zástupce FIRO-tour v místě pobytu.